

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan mengenai Penerapan Manajemen Komplain Terhadap Layanan Jasa PDAM Tirta Moedal Kota Semarang maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan kepada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang berupa meter air hilang, meter air mati, meter tidak valid, kebocoran pipa, kematian air, tagihan yang membengkak, air keruh, dan air mengalir kecil.
2. Penerimaan keluhan pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang terdapat 2 penerimaan, yaitu secara lisan dan tertulis. Penerimaan secara lisan adalah pelaporan pelanggan terhadap keluhannya melalui telepon call center maupun datang langsung ke kantor PDAM Tirta Moedal kota Semarang. Penerimaan secara tertulis adalah pelaporan pelanggan menggunakan media massa melalui surat kabar, media online, dan blangko pengaduan.
3. Berdasarkan wawancara Kebijakan penanganan keluhan pelanggan yang diterapkan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang terdapat beberapa kebijakan dalam menangani keluhan pelanggan dengan cara PDAM tirta Moedal Kota Semarang mendengarkan semua keluhan pelanggan melalui telepon, datang langsung, maupun media massa, PDAM Tirta Moedal Kota Semarang mencatat semua keluhan pelanggan yang telah dilaporkan, PDAM Tirta Moedal Kota Semarang segera terselesaikan menurut SOP yaitu paling lama 3 hari semua masalah dapat teratasi, kecuali terjadi kendala yang tidak diduga paling lama 5 hari-7hari baru terselesaikan.
4. Penerapan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dalam menangani manajemen komplain, yaitu petugas bagian call center harus menerima

telepon dengan ramah, karyawan harus mengontrol emosi saat menerima komplain.

5. Kendala yang dihadapi PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dalam menangani komplain pelanggan ada 2, yaitu dengan keterbatasannya petugas bagian teknis apabila pada saat menangani keluhan pelanggan terjadi sesuatu yang tidak terduga maka penanganan tidak terselesaikan dengan waktu yang singkat, tetapi pelanggan tidak memakluminya, yang kedua yaitu pada saat musim kemarau kendala yang paling besar yaitu pelanggan sering mengeluh air pam mati.
6. Penyelesaian kendala secara teknik dilakukan dengan cara petugas teknis mendatangi ke rumah pelanggan sesuai alamat, yang kedua apabila terjadi cuaca kemarau PDAM Tirta Moedal Semarang memberikan bantuan satu air tanki ke pelanggan.